

令和5年12月7日

東伊豆町議会議長 笠井 政明 様

文教厚生常任委員会  
委員長 西塚 孝男

### 文教厚生常任委員会調査報告書

本委員会に付託された調査事件について、調査の結果を別紙のとおり、会議規則第77条の規定により報告します。

## 別 紙

### 1. 調査事件

移動支援事業について

### 2. 調査の経過

#### (1) 会議回数、月日、場所、出席委員等

ア. 第1回 9月19日(火) 役場4階 第一委員会室

出席委員

1番 山田 豪彦      3番 楠山 節雄

6番 稲葉 義仁      8番 西塚 孝男

10番 須佐 衛      14番 山田 直志

職務のために出席した者の職氏名

議会事務局長      福岡 俊裕

議会事務局書記      榊原 大太

イ. 第2回 10月3日(火) 役場4階 大会議室

出席委員

1番 山田 豪彦      3番 楠山 節雄

6番 稲葉 義仁      8番 西塚 孝男

10番 須佐 衛      14番 山田 直志

説明のために出席した者の職氏名

健康づくり課長      山田 義則

健康づくり課長補佐兼介護係長兼地域包括支援センター係長

雲野 信弘

健康づくり課地域包括支援センター係長      梅原 美香

参考人として出席した者の氏名

東伊豆町社会福祉協議会事務局長補佐      遠藤 雅英

東伊豆町社会福祉協議会専任職員      梅原 和弘

職務のために出席した者の職氏名

議会事務局長      福岡 俊裕

議会事務局書記      榊原 大太

ウ. 第3回 11月9日(木) 役場4階 第一委員会室

出席委員

1番 山田 豪彦 3番 楠山 節雄

6番 稲葉 義仁 8番 西塚 孝男

10番 須佐 衛 14番 山田 直志

参考人として出席した者の氏名

移動支援事業 協力会員 峯岸 勉

移動支援事業 協力会員 高橋 光子

移動支援事業 協力会員 栗原 京子

職務のために出席した者の職氏名

議会事務局長 福岡 俊裕

議会事務局書記 榊原 大太

エ. 第4回 11月20日(月) 役場4階 第一委員会室

出席委員

1番 山田 豪彦 3番 楠山 節雄

6番 稲葉 義仁 8番 西塚 孝男

10番 須佐 衛 14番 山田 直志

職務のために出席した者の職氏名

議会事務局長 福岡 俊裕

### 3. 調査に至る経緯

ここ数年、高齢化の進展とともに「移動手段がない。」などの声を聞くようになり、議員からも「交通・移動の問題」についての一般質問が、再三にわたって行われてきた。昨年度、静岡県の補助を受けられることがあり、町として移動支援事業に踏み出した。

委員会では、町民からの期待が高かった移動支援事業の運営が、町民の期待に応えるように行われているのかを調査すべきと考え、所管事務調査を行った。

## 4. 調査の結果

### (1) 健康づくり課による移動支援事業の説明

#### ア 事業実施の背景

静岡県は、平成28年度から「ふじのくに壮年熟期活躍プロジェクト」を進めている。この「ふじのくに壮年熟期活躍プロジェクト」は、壮年熟期66歳から76歳の方を対象に、健康長寿の3要素（運動、食生活、社会参加）の一つである社会参加・ボランティアを促すとともに、生活において、ちょっとした支援が必要な方を支える担い手を育成することにより、住民同士が支え合う地域づくりを目指している。

町では、移動支援・生活支援を一体の事業とし、「支え合う東伊豆」として推進している。住民参加による事業とし、サロンの開催、見守り、安否確認、外出支援、買い物、調理、清掃等の家事支援を行う生活支援と介護予防サービスを柱として進めている。

静岡県が、移動支援を導入することを目的に、令和2年度から支援を始めた。

※「ふじのくに壮年熟期活躍プロジェクト」構想は資料1参照、道路運送法の法体系上の位置づけは資料2参照。

#### イ 事業の概要

サービス提供エリアは町内とし、利用される町民（以下、「利用会員」）は65歳以上の高齢者（介護認定者等は除く。）である。運転ボランティア（以下、「協力会員」）は、移動支援セミナーを受講し、かつ、福祉有償旅客運送運転者講習等の受講者、生活支援の協力者は、生活支援ボランティア養成講座の受講者である。

事業は、道路運送法の許可・登録の必要がない福祉有償運送事業である。

#### ※利用について

- ①「支え合う東伊豆」利用会員登録
- ②「支え合う東伊豆」利用事業チケット購入 1冊10枚綴り  
利用料金 10分につき1枚（100円）
- ③移動支援の依頼 利用申込みは1週間以上前に行う。対応可能な協力会員が確定次第、連絡あり
- ④利用目的 買い物、健康診断・健康教室、サロン・カフェ
- ⑤利用時間 8：30～17：00 土・日・祝日、年末年始休み
- ⑥事業経費 2,345千円（令和5年12月1日現在）

⑦事業委託先 東伊豆町社会福祉協議会

ウ 事業の実績

令和4年度（10月から令和5年3月）の実績

利用状況 69人（延べ103人） 利用会員61人登録

サービス提供 協力会員9人登録（実働8人）

基礎データ 人口 11,303人（令和5年5月31日現在）

65歳以上 5,324人（47.1%）

介護認定者 約900人

80歳以上 1,728人

※制度の概要は、資料3参照

## （2）参考人からの意見聴取

ア 協力会員に応募したきっかけ、動機は。

- ・ 退職して自由な時間が増え、元々ボランティアに興味があったことから、応募して回覧の情報により講習を受け、本年10月で1年が経過した。
- ・ 移住して24年になる。以前、ケアマネージャーをしていたとき、移動手段がネックだと感じた。自分の住む地域が、年をとっても住みやすい場所であるようにとの思いで始めた。
- ・ 自家用車を所有していないと不便との声をよく耳にする。自分も、この仕組みづくりに関わりたいと感じ、協力することとした。

イ 移動支援の取り組みを行って、どのような感想をお持ちか。

- ・ ボランティアに参加し、充実感が得られている。
- ・ 利用会員からは、移動支援事業について、知人に教えてもらい知ったという声が聞かれる。
- ・ ドア・ツー・ドアの大変良い仕組みだと思うが、周知が足りていないと感じる。

ウ 利用会員は、どのような感想や意見を持っているとお感じか。

- ・ 地方の乗り合いバスは便数が少なくて不便。この事業に携わり、利用される利用会員が大変喜んでくれている。
- ・ 免許を返納して、不便さを感じていたが、この事業を知り、非常に助かっているという感謝の声が寄せられている。

- ・ 健康教室の参加者で、よく利用される方がおり、前日の予約等ができるようになれば利便性が向上すると言っていた。

エ この制度をさらに普及するためには、どのような取り組みが必要だと思うか。

- ・ 協力会員が少ないと感じており、周知不足は否めない。商業施設等での宣伝を通じ、事業の認知度を上げることが求められる。また、就労者等は、携わることが困難であるため、高齢者団体等の会員に協力いただくことが必要と考える。
- ・ タクシーの待ち時間が長く、利用しづらいとの声をいただいた。買い物であれば、希望者がまとまって利用できるような仕組みが構築できれば、皆の負担軽減につながる。
- ・ チケットの受け渡しや記入など、煩雑な作業があるため、システムを構築してオンラインで対応できれば、効率性は上がる。また、協力会員の意見交換の場は必要ではないかと感じている。

## 5. 委員会の意見

利用会員から「助かっている」「感謝している」といった意見が寄せられているほか、協力会員からは、事業に参加して「充実している」といった感想が聞かれた。

「支え合う東伊豆」の柱をなす移動支援事業は、高齢化率が47%を超えている町の大切な施策であるが、残念ながらその利用は多くはない。

こうした状況を改善するために必要と考えることについて委員会として意見をする。

### (1) 町民への周知

協力会員からは、店舗等で「何をしているのかという視線を感じる。」との意見が聞かれるが、専用のビブスを着用し、車にマグネットシートを付けて、移動支援を実施しており、この事業の周知が足りていないことが原因と思われる。

町民からの要望の多い交通問題に対応する良い事業でも、周知が行き届かない状況では、町民の期待に応えることはできない。

また、利用していただきたい町民が高齢者であることを考えると、きめ細かな対話による説明が必要不可欠である。

## (2) 協力会員の確保

タクシー不足、高齢化による交通困難者の増加等、ドア・ツー・ドアのサービスは、潜在的に大きな需要があると見込まれる。しかし、現在の協力会員数を基準に考えた場合、本事業を拡大し潜在的な需要を受け入れる余地は小さい。

まずは、本事業をどの程度の規模で運営していくのが適当なのか、目標とする規模を設定し、それに見合う協力会員の増員を目指すことが重要と考える。

また、制度の要旨と合理的な運行の側面からは、各区や別荘地等、利用会員が住む地域に必要な協力会員がいることが望ましい。

これらを踏まえ、仮に80歳以上の1割が、利用会員として登録し、同事業を利用した場合、最低23人と想定される協力会員の確保が必要となる(※)。

あわせて、稲取地区、片瀬・白田地区、奈良本地区、北川・大川地区、個別に別荘地において、必要な協力会員数を確保することについても考慮されたい。

### ※ 想定

利用会員180人が、週1回利用(週5日運行)した場合、1日の利用者は36人となる。協力会員1人が、1日の稼働で利用会員4人に対応した場合、利用会員36人に対応するためには、1日9人の協力会員を確保する必要がある。

現状では、協力会員は週2日程度の頻度で稼働しており、この例によると23人程度の協力会員を確保する必要があると考えられる。

## (3) 協力会員間での意見交換の場を創設すること

協力会員は、ボランティアとして事業を支えていると同時に、制度上の問題を感じることや利用会員の声を耳にする位置にいる。

この制度を維持継続するためには、ボランティアである協力会員の意見交換の場を整えるなど、協力会員が相互に意思疎通を図り、自律的に運営を支えることができる環境の整備に努める必要がある。

## (4) 専用車両の確保と環境の整備を

事業が始まって1年の中で、協力会員は慣れない狭隘な道路での運転により、「狭い所で擦った。」「バンパーをぶつけた。」という事例が挙げられ、自損事故を起こし、自らの自動車保険で対応していた。

現在の制度の枠組みでは、やむを得ない事であるが、このままでは自発的な

意思で参加している協力会員の自己犠牲、負担はあまりにも大きい。

協力会員の1人は事故から生じる負担を回避するために、社会福祉協議会の車両を使い事業に参加している。こうしたことから、協力会員の確保を進める上でも、専用車両を確保して、事業に参加する協力会員の負担を軽減することが必要である。従って、車両保険などの包括的な補償や自己負担軽減のための支援策を検討されたい。

また、専用車両は色やラッピングによって、事業の周知・宣伝に大きく寄与することが、委員会の行政視察で訪問した先進地の三重県紀北町での取り組みから判断される。

## (5) 管理体制

現在、「利用会員からの依頼」と「協力会員からの受諾確認」をLINEで行っている。

この方法では、一度に数件の依頼が送信されて、瞬時に受諾できたものと未定のものの判別が難しく、依頼に対応できない事態が発生しており、今後、依頼が増加した場合には対応できない。システム化によるマッチング等、オペレーションのあり方・体制を見直し、整備を図ることが必要である。

## (6) 利用事業チケット（料金）の改善

利用料金は、利用会員と協力会員との間で、100円券10枚綴りのチケットによって行われている。

要望に対して、支援サービスが適正かつ確実に提供されていることを把握する上で必要なことではあるが、会員に日付の記入、利用時間、対応枚数、受領確認を求めており、双方にとって少なからず負担が掛かる仕組みとなっていることから、煩雑な手続きの改善を検討されたい。



## 移動支援サービスの導入について

- 静岡県福祉長寿局の福祉長寿政策課が主導。
- 静岡県下のすべての市町に導入することを目的に県が支援を令和2年度から始めた。
- 県は「ふじのくに壮年熟期活躍プロジェクト」と題し事業を進めている。（平成28年度から）

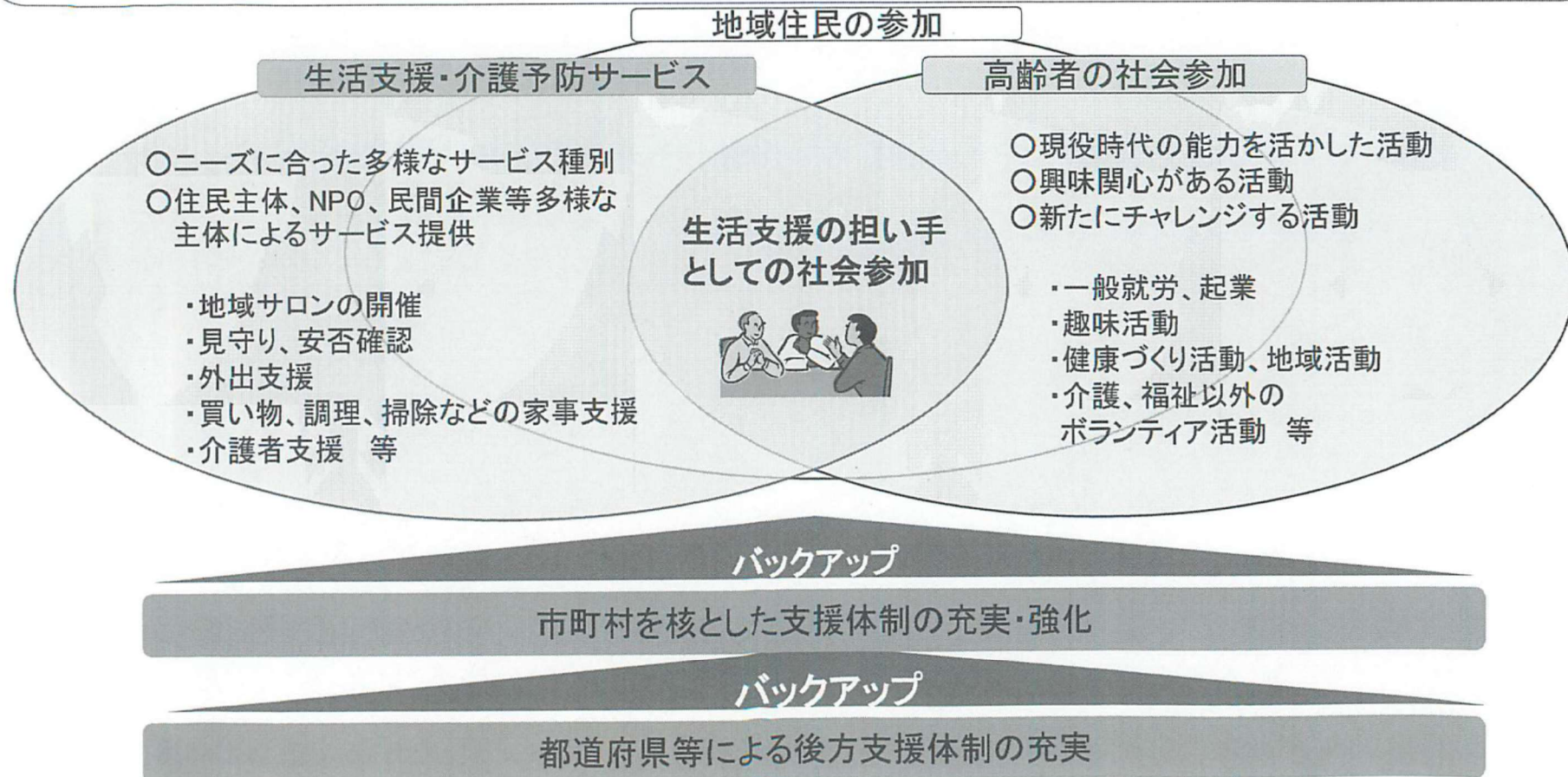
### 「ふじのくに壮年熟期活躍プロジェクト」の趣旨

壮年熟期（66～76歳）の方を対象に、健康長寿の3要素（運動・食生活・社会参加）の一つである「社会参加」に対する動機付けや実践の場の提供を行う事業。

日常生活においてちょっとした支援が必要な方を支える「生活支援の担い手」を育成し、住民同士が支え合う地域づくりを目指すことで、いくつになってもいきいきと活躍できる長寿社会の実現を目的としている。

## 生活支援・介護予防サービスの充実と高齢者の社会参加

- 単身世帯等が増加し、支援を必要とする軽度の高齢者が増加する中、生活支援の必要性が増加。ボランティア、NPO、民間企業、協同組合等の多様な主体が生活支援・介護予防サービスを提供することが必要。
- 高齢者の介護予防が求められているが、社会参加・社会的役割を持つことが生きがいや介護予防につながる。
- 多様な生活支援・介護予防サービスが利用できるような地域づくりを市町村が支援することについて、制度的な位置づけの強化を図る。具体的には、生活支援・介護予防サービスの充実に向けて、ボランティア等の生活支援の担い手の養成・発掘等の地域資源の開発やそのネットワーク化などを行う「生活支援コーディネーター（地域支え合い推進員）」の配置などについて、介護保険法の地域支援事業に位置づける。



## 移動サービスの法体系（道路運送法上の位置づけ）

### 許可制

- 一般乗合許可 →
  - ・路線バス
  - ・乗合タクシー
- 一般乗用許可 →
  - ・一般タクシー

### 登録制

- 自家用有償旅客運送 →
  - ・訪問介護員による有償運送
  - ・交通空白地有償運送

### 許可・登録不要（互助活動）

- 高齢者移動支援サービス（道路運送法の枠外）

サービス概要

- ・ サービス提供日は月曜日～金曜日。土日祝日、12月29日～1月3日を除く。
- ・ サービス提供時間は原則8:30～17:00。10分単位で1日最大1時間。
- ・ サービス提供エリアは原則町内。
- ・ 利用会員の自立を支援するための活動を行う。

※利用会員は、回覧等にて周知。包括からの紹介等にも対応。

※移動支援の協力会員は、「移動支援セミナー」の受講者で、自動車学校での福祉有償旅客運送運転者講習等の受講者

※生活支援の協力者は、「生活支援ボランティア養成講座」の受講者

	お手伝いの内容
1	日常的な家周りの手入れ（草取り）等のお手伝い
2	ゴミステーションまでのゴミだしのお手伝い
3	医療機関、薬局等における薬の受け取り等のお手伝い
4	生活必需品の買い物のお手伝い
5	衣類、寝具の洗濯、日干し（取り込み・整理）のお手伝い
6	軽微な修繕等（電球交換等）のお手伝い
7	寝具交換、布団干し、掃除のお手伝い
8	調理のお手伝い
9	パソコン、スマホの支援
10	買い物・介護予防教室等への送迎

＝社会福祉協議会＝

福祉サービス総合保障に協力会員を加入  
チケット作成・販売  
協力会員の調整

登録申請

決定

アセスメント

利用申込

チケット購入

登録申請

決定

面談

サービス調整

活動報告

費用弁償

＝利用会員＝

支援を必要とする人  
利用申込1週間前  
利用時間は8時半から17時  
社協よりチケット（100円／10分）を購入

サービス提供

チケット支払

＝協力会員＝

支援をする人  
登録料なし  
社協からの連絡を受けてサービス提供  
サービス終了後、時間分のチケットを預かる  
毎月末にチケットを社協へ提出し、費用弁償を受ける